

The background image shows a modern building with a large mural of a human eye on its facade. The building is surrounded by greenery and trees. The text is overlaid on this image.

Servei d'Audiovisuals

Facultat de Ciències de l'Educació

Carta de serveis

12 de juny de 2024

Sumari

1. Presentació. Àmbit d'actuació i dades organitzatives
2. Missió i valors
3. Què oferim?
4. Drets i deures
5. Normativa aplicable
6. Mecanismes de participació
7. Compromisos i indicadors de qualitat
8. Vies de reclamació i mesures d'esmena
9. Validació, aprovació i actualització de la carta



01

Presentació. Àmbit d'actuació i dades organitzatives

Presentació

És un plaer presentar-vos la carta de serveis del Servei d'Audiovisuals de la Facultat de Ciències de l'Educació, la qual recull tots els serveis que us oferim, així com les eines i recursos que posem a la vostra disposició.

Ens comprometem a satisfer les vostres necessitats com a usuaris, a escoltar-vos de manera activa i a tenir en compte les vostres demandes, suggeriments, crítiques i propostes, i a fomentar la vostra participació i contribució a la millora del nostre servei.

Aquesta carta de serveis representa un compromís formal per garantir la prestació d'aquests serveis amb un alt nivell de qualitat.

Meritxell Segués

Cap del Servei d'Audiovisuals

Àmbit d'actuació i dades organitzatives

El Servei d'Audiovisuals (SA) és un organisme que s'emmarca dins la Facultat de Ciències de l'Educació de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Ofereix els seus serveis a la tasca docent i investigadora dels diferents departaments, instituts i serveis de la UAB, així com a altres organismes, grups de recerca i centres públics o privats que requereixin els seus serveis, sempre en el marc de l'àmbit educatiu.

El Servei està adscrit administrativament a l'estructura de la Facultat de Ciències de l'Educació i està situat a l'edifici G6, a la segona planta.

Els serveis destinats a la docència de grau i màster oficial i a les sol·licituds d'actes organitzats pel Deganat de la Facultat s'ofereixen sense cap cost addicional. Per a la resta d'encàrrecs, se segueixen [les tarifes](#) establertes pel Servei, les quals es revisen anualment i estan subjectes a l'aprovació del Consell Social.

Àmbit d'actuació i dades organitzatives

Anualment, es duu a terme un seguiment de les activitats desenvolupades i es publica una [memòria](#) que recull tots els projectes executats, la tipologia d'usuaris i les tasques desenvolupades.

Servei d'Audiovisuals
Facultat de Ciències de l'Educació
Edifici G6, Universitat Autònoma de Barcelona
08193 Bellaterra
Tel. 93 581 22 60
sae.av@uab.cat





02

Missió i valors

Missió i valors

Missió

La missió del Servei d'Audiovisuals de la Facultat de Ciències de l'Educació és facilitar la producció audiovisual i la seva difusió en la docència, la recerca i la gestió, i contribuir a la projecció de la imatge institucional de la UAB, d'acord amb les necessitats universitàries i responent a la constant transformació tecnològica, social i cultural del context actual.



Missió i valors

Valors

Orientació als usuaris. La satisfacció de les necessitats i expectatives dels nostres usuaris és l'eix central de les nostres activitats.

Proximitat als nostres usuaris i accessibilitat.

Millora continuada. Estem en una recerca contínua per millorar els nostres serveis i processos i oferir sempre la millor experiència possible.



03

Què oferim?

Què oferim?

Els nostres serveis se centren principalment en la creació de material audiovisual i abasten una àmplia gamma de necessitats en aquest àmbit. A més, també proporcionem serveis relacionats i complementaris, com l'assessorament i suport tecnològic audiovisual, la conversió de formats i el préstec de material. Aquesta oferta integral té com a objectiu cobrir totes les necessitats dels nostres usuaris en matèria d'audiovisuals.

Creació de materials audiovisuals

- Enregistrament de classes, conferències, actes, congressos, etc.
- Elaboració de vídeos sobre divulgació científica o cultural, institucionals, promocionals i altres.
- Subtitulació.

Què oferim?

Assessorament i suport tecnològic audiovisual a la docència, la recerca i la gestió de projectes

- Per al desenvolupament i difusió de recursos audiovisuals i multimèdia.
- Per al desenvolupament de material docent i didàctic.
- Per a l'adquisició de material i programari.
- Per al manteniment de les aules docents i discents de la Facultat.



Què oferim?

Conversions

- Conversions de vídeo i àudio, tant en formats analògics com digitals.
 - Formats analògics disponibles: VHS, S-VHS, MiniDV, DVD, CD, casset d'àudio.
 - Formats digitals disponibles: WMV, AVI, MOV, MPEG (1, 2, 3, 4), DVD, VOB, MP4, MP3, AIFF i WAV, entre d'altres.

Préstec de material audiovisual

- Al personal docent i investigador de la Facultat de Ciències de l'Educació.
- A l'alumnat dels diferents graus, doctorats, màsters i postgraus de la Facultat.

The background image shows a large, modern brick building with a series of white columns at its base. Several people are walking on a paved path in the foreground, and there are green trees and bushes around the building. The sky is clear and blue.

04

Drets i deures

Drets i deures

Teniu el dret de...

- Requerir l'acompliment de tots els **compromisos** que el Servei d'Audiovisuals ha assumit.
- Rebre **informació** sobre tots els serveis que el Servei d'Audiovisuals ofereix i sobre el seu funcionament.
- Rebre **assessorament** en l'ús dels recursos audiovisuals i multimèdia que el Servei d'Audiovisuals posa al vostre abast.
- Estar informats sobre l'estat del vostre **projecte** o sol·licitud.
- Conèixer la identitat del **responsable** assignat al vostre projecte.
- Disposar de la garantia de **confidencialitat** de les dades dels vostres projectes.

Drets i deures

Teniu el dret de...

- Ser atesos amb un tracte respectuós i amb **eficiència**.
- **Cancel·lar** el vostre projecte, però amb l'obligació d'assumir les despeses executades fins a la data de cancel·lació.
- Manifestar els vostres **suggeriments, queixes i agraïments** mitjançant els canals participatius establerts.
- Ser informats dels resultats de les **enquestes, avaluacions i millores** del Servei d'Audiovisuals.

Drets i deures

Teniu el deure de...

- Contribuir a mantenir un **entorn de treball adequat**.
- **Respectar** les persones del Servei d'Audiovisuals i les condicions d'ús de les instal·lacions, dels equipaments i d'altres materials.
- Fer-vos **responsables de l'equipament** tecnològic que tingueu en préstec i retornar-lo en els terminis fixats.
- **Respectar la normativa de propietat intel·lectual** amb referència a l'escaneig i, en el cas de documents digitals, material audiovisual i multimèdia, amb referència a l'ús, distribució i còpia.
- Consultar el mitjà de contacte que heu facilitat al Servei d'Audiovisuals per rebre tot tipus d'informació d'aquest servei.
- Comunicar la sol·licitud d'un nou projecte o servei en un termini mínim de cinc dies laborables.



05

Normativa aplicable

Normativa aplicable



El Reglament del Servei d'Audiovisuals actualment està en procés de revisió.

06

Mecanismes de participació

Mecanismes de participació

Ajudeu-nos a millorar a través de:

Servei **Opina UAB** (<https://opina.uab.cat>), per trametre suggeriments, queixes o felicitacions.

Enquestes de valoració del Servei que es duguin a terme.

Òrgans de govern i de representació del centre i de la Universitat.

07

Compromisos i indicadors de qualitat

Compromisos i indicadors

Compromisos

Creació de materials audiovisuals

- En un termini no superior a 48 hores, atenem el 90 % de les peticions formulades.
- i donem resposta sobre la viabilitat dels projectes, una vegada n'hem analitzat l'abast i els recursos necessaris.
- En un termini no superior a una setmana, enviem el pla de producció i el pressupost, en cas que el projecte hagi estat acceptat o sigui viable.
- Ens comprometem a lliurar el producte final en els terminis fixats i establerts amb les persones usuàries.

Compromisos i indicadors

Compromisos

Assessorament i suport tecnològic audiovisual a la docència, la recerca i la gestió de projectes

- Resolem de manera personalitzada les consultes, suggeriments o queixes rebuts.
- Garantim la resolució del 90 % de les consultes en menys de 48 hores.
- Mantenim i actualitzem els nostres web i altres canals de comunicació propis del Servei per tal que les persones usuàries estiguin ben informades.

Compromisos i indicadors

Compromisos

Conversions

Complim els terminis establerts per al lliurament dels projectes.

Préstec de material audiovisual

Garantim el bon estat de l'equipament audiovisual deixat en préstec.

Globalment

Recollim i valorem la vostra satisfacció en relació amb els serveis oferts.

Compromisos i indicadors

Indicadors

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Creació de materials audiovisuals	En un termini no superior a 48 hores, atenem el 90 % de les peticions formulades i donem resposta sobre la viabilitat dels projectes, una vegada n'hem analitzat l'abast i els recursos necessaris.	<i>Percentatge de sol·licituds de projectes que es responen en un màxim de dos dies laborables</i>
	En un 90 % dels casos, quan el projecte ha estat acceptat o és viable, enviem el pla de producció i el pressupost en un termini màxim d'una setmana.	<i>Percentatge de projectes rebuts dels quals es fa el pressupost i el pla de producció dins el termini d'una setmana</i>
	Ens comprometem a lliurar el producte final en els terminis fixats i establerts amb els usuaris per tal d'aconseguir un satisfacció dels usuaris superior a 4 en una escala de 5.	<i>Nivell de satisfacció dels usuaris en una escala de 5, en relació amb el desenvolupament del projecte</i>

Compromisos i indicadors

Indicadors

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Assessorament i suport tecnològic audiovisual a la docència, la recerca i la gestió de projectes	Atenem de manera personalitzada el 90 % de les consultes rebudes en un termini de dos dies laborables.	<i>Percentatge de respostes ateses en un màxim de dos dies laborables</i>
	Garantim la resposta del 80 % de les peticions en menys d'una setmana.	<i>Percentatge de peticions resoltes dins del termini d'una setmana</i>
	Mantenim i actualitzem un mínim de tres cops al mes els nostres webs i altres canals de comunicació propis del Servei per tal que els usuaris estiguin ben informats.	<i>Nombre d'actualitzacions fetes mensualment</i>

Compromisos i indicadors

Indicadors

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Conversions	En el 90% d'encàrrecs, complim els terminis establerts per al lliurament de les conversions, que són d'un màxim de dos dies.	<i>Percentatge de projectes lliurats dins els terminis establerts</i>
Préstec de material audiovisual	Garantim el bon estat de l'equipament audiovisual deixat en préstec, fent-ne la revisió després de cada préstec, per aconseguir una satisfacció dels usuaris superior a 4 en una escala de 5.	<i>Nivell de satisfacció dels usuaris en una escala de 5, en relació amb l'equipament audiovisual</i>
Globalment	Recollim i valorem la satisfacció dels usuaris en relació amb els serveis oferts i ens comprometem a obtenir una satisfacció dels usuaris superior a 4 en una escala de 5.	<i>Nivell de satisfacció dels usuaris en una escala de 5, en relació amb la valoració global de la prestació del servei</i>

The background image shows a sunny day on a university campus. A paved path leads into the distance, lined with lush green trees and bushes. In the foreground, a student in a blue t-shirt and black pants, carrying a black backpack, is seen from behind, walking away from the camera. Further down the path, several other students are visible; some are sitting on wooden benches under a white canopy, while others are walking. The overall atmosphere is bright and active.

08

Vies de reclamació i mesures d'esmena

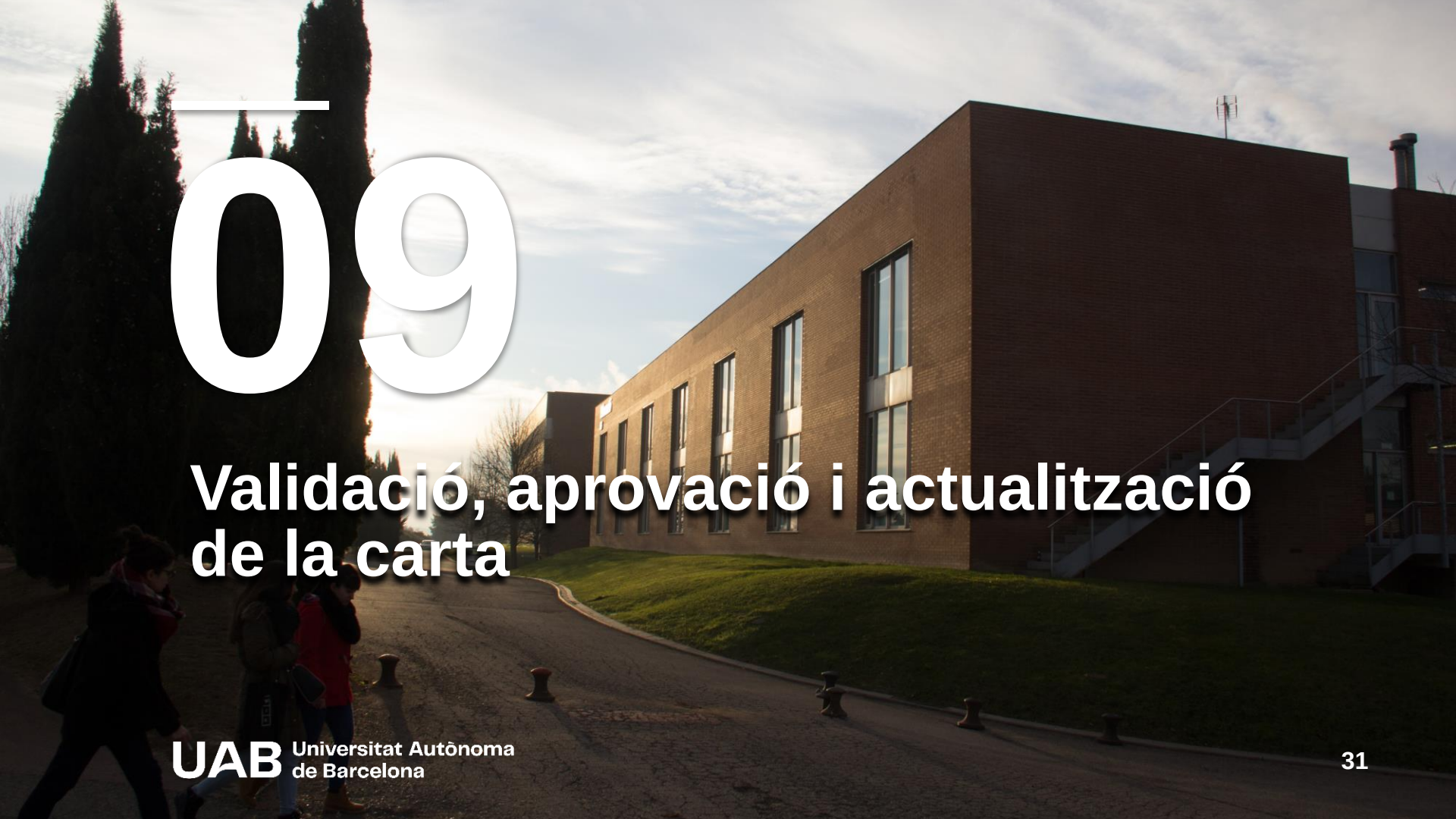
Vies de reclamació i mesures d'esmena

Per presentar reclamacions per incompliment dels drets o compromisos assumits en aquesta carta de serveis, cal fer servir el mateix canal que per a les queixes i suggeriments, el servei Opina UAB: <https://opina.uab.cat>.

La persona responsable del Servei d'Audiovisuals analitzarà el contingut de la reclamació i posarà en marxa, si escau, les accions correctives necessàries, considerant les circumstàncies i les possibilitats competencials.

En un termini no superior a 15 dies hàbils, la persona usuària rebrà a través del servei Opina UAB un escrit d'explicació o disculpa en què també se l'informarà, si escau, de les mesures adoptades per corregir la deficiència en el servei prestat.

L'incompliment dels compromisos de servei no comporta la responsabilitat patrimonial de la Universitat.



09

Validació, aprovació i actualització de la carta



Aquesta carta de serveis ha estat revisada i validada per una comissió mixta el dia 23 de maig del 2024, integrada per representants del Servei d'Audiovisuals de la Facultat de Ciències de l'Educació, per usuaris del Servei i per personal de l'Àrea de Transformació Digital i Organització, i compta amb el vistiplau de la Comissió d'Economia i Serveis de la Facultat de Ciències de l'Educació.

La Comissió de Qualitat de la UAB, per delegació del Consell de Govern, ha aprovat la carta de manera definitiva el 12 de juny del 2024.

Aquesta carta s'ha d'actualitzar, com a mínim, cada dos anys, o sempre que hi hagi canvis en els serveis que es presten o altres modificacions substancials.

El procediment que se segueix per a l'actualització és el mateix que per a l'aprovació. Internament, des del Servei, es fa un seguiment continu del grau de compliment dels compromisos i es presenta un informe dels resultats a la Comissió de Qualitat de la UAB, com a mínim, cada dos anys.